**جدول 5: الإطار الزمني للرد على الاقتراحات والشكاوى**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الإطار الزمنى لإغلاق الاقتراح أو الشكوى** | **أيام العمل المطلوبة لإغلاق كل اقتراح أو شكوى حسب الإجراءات المتبعة في الرد عليها** | | | | | | | |
| **في حال كانت الاقتراح أو الشكوى تتطلب استيضاح** | **المدة الزمنية المتاحة لتصنيف الاقتراح أو الشكوى حسب الإجراءات** | 🡸 | **تصنيف الاقتراح أو الشكوى حسب الإجراءات** | **معالجة الاقتراح أو الشكوى** | **صياغة الرد على الاقتراح أو الشكوى** | **التواصل مع مقدم الاقتراح أو الشكوى لإبلاغه بالرد** | **إجمالي عدد الأيام بحد أقصى** |
| يومان | يومان | 🡸 | **اقتراح أو شكوى يمكن الرد عليها مباشرة.** | 2 | 1 | 2 | **9** |
| 🡸 | **اقتراح أو شكوى تتطلب إجراءات مطولة للرد عليها.** | 6 | 1 | 2 | **13** |

| **#** | **رمز الإشعار** | **نوع الإشعار** | **من سيقوم بإرسال الإشعار:** | **متى سيظهر؟** | **من سيقوم باستقبال الإشعار:** | **المعاينة تنتقل إلى** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | تنبيه بوجود اقتراح/ شكوى عالقة لدى موظف | بشكل تلقائي من النظام | عند تأخر الجهة المختصة بمعالجة كل اقتراح/شكوى عن المدة الزمنية المحددة لها وفقاً للجدول الزمني الموضح أعلاه | جهة إدارية مسؤولة عن متابعة الشكوى في جداول (8،12،15) في الدليل | واجهة معالجة الاقتراح/ الشكوى ويوجد بها زر **إرسال إشعار** لإرسال الإشعار رقم "2: تنبيه بوجود اقتراح/ شكوى عالقة" |
|  |  | تنبيه بوجود اقتراح/ شكوى عالقة | بشكل يدوي حيث ستقوم الجهة التي سيظهر له الاشعار  **" بالضغط على زر خاص بها بقوم بتوجيه الإشعار" وبالتزامن مع ذلك يقوم النظام بإعطاء مهلة إضافية أقل من المدة الأصلية للمعالجة كما هو موضح في الجدول التالي:** | الجهة المختصة بمعالجة كل اقتراح/شكوى في جداول (8،12،15) في الدليل | واجهة معالجة الاقتراح/ الشكوى |

**جدول 6: الإطار الزمني للرد على الاقتراحات والشكاوى (المدة الإضافية بعد التأخر)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الإطار الزمنى لإغلاق الاقتراح أو الشكوى** | **أيام العمل المطلوبة لإغلاق كل اقتراح أو شكوى حسب الإجراءات المتبعة في الرد عليها** | | | | | | | |
| **في حال كانت الاقتراح أو الشكوى تتطلب استيضاح** | **المدة الزمنية المتاحة لتصنيف الاقتراح أو الشكوى حسب الإجراءات** | 🡸 | **تصنيف الاقتراح أو الشكوى حسب الإجراءات** | **معالجة الاقتراح أو الشكوى** | **صياغة الرد على الاقتراح أو الشكوى** | **التواصل مع مقدم الاقتراح أو الشكوى لإبلاغه بالرد** | **إجمالي عدد الأيام بحد أقصى** |
| 1 | 1 | 🡸 | **اقتراح أو شكوى يمكن الرد عليها مباشرة.** | 1 | 1 | 1 | **5** |
| 🡸 | **اقتراح أو شكوى تتطلب إجراءات مطولة للرد عليها.** | 3 | 1 | 1 | **7** |